

各金融ADR機関の苦情処理手続実施状況

(平成22年10月1日～平成23年9月30日)

1. 苦情処理手続の実施状況

(単位:件)

(金融ADR機関名)	(1) 苦情処理手続件数(当期の状況)						(2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)								(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)				
	H22年 9月30日 までの 受付件数	当期の 受付件数	前年 同期比	受付件数 計	当期の 既済件数	当期の 未済件数	不開始	解決	移行	不応諾	不調	移送	その他	計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
全国銀行協会	113	1,946	343%	2,059	1,673	386	0	607	635	0	133	0	298	1,673	788	440	310	135	1,673
信託協会	0	8	166%	8	4	4	0	2	2	0	0	0	0	4	1	2	1	0	4
生命保険協会	0	545	56%	545	388	157	0	196	163	0	1	0	28	388	98	149	124	17	388
日本損害保険協会	0	2,380	69%	2,380	1,722	658	0	1,411	179	0	115	0	17	1,722	587	703	325	107	1,722
保険オンブズマン	0	401	増減なし	401	328	73	4	268	6	0	41	0	9	328	204	87	32	5	328
日本少額短期保険協会	1	110	214%	111	103	8	1	94	5	0	1	0	2	103	98	3	2	0	103
証券・金融商品 あっせん相談センター (注2)	0	556	28%	556	446	110	0	339	79	0	17	0	11	446	361	66	19	0	446
日本貸金業協会	3	268	▲57%	271	268	3	0	258	2	0	2	0	6	268	259	7	1	1	268

(注1)各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2)証券・金融商品あっせん相談センターは、平成23年4月1日から紛争解決等業務を開始。

(注3)受付件数及び既済件数は速報値である。

【凡例】

- 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- その他・・・苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。